

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai derajat stress kerja pada Customer Service Representative (CSR) di PT. 'X' Bandung. Penelitian ini dirancang sebagai penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey dan analisis data distribusi frekuensi. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner derajat stress kerja kepada populasi CSR yang ada di PT. 'X' Bandung, yakni sejumlah 30 orang responden.

Alat ukur yang digunakan merupakan modifikasi dari teori stress kerja Luthans (1992). Alat ukur ini terdiri dari 20 item yang mengukur gejala fisiologis, 20 item yang mengukur gejala psikologis, dan 20 item yang mengukur gejala perilaku. Uji coba instrument memberikan hasil 17 item valid untuk aspek aspek gejala fisiologis, 14 item valid untuk aspek gejala psikologis, dan 14 item untuk aspek gejala perilaku. Koefisien reliabilitas berdasarkan uji alpha cronbach sebesar 0,935, dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa derajat stress kerja yang dialami oleh mayoritas Customer Service Representative (CSR) di PT. 'X' Bandung berada pada tingkat sedang.

Kesimpulan yang diperoleh bahwa mayoritas CSR di PT. 'X' Bandung memiliki derajat stress kerja yang berada pada tingkat sedang. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa tipe kepribadian, tingkat pendidikan, serta lama masa kerja mempengaruhi derajat stress kerja CSR.

Peneliti menganjurkan agar dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai stress kerja pada bidang pelayanan publik yang lain seperti polisi, pemadam kebakaran, atau teller bank. Selain itu juga dapat dilakukan penelitian mengenai stress kerja dan macam-macam tipe kepribadian. Bagi perusahaan, peneliti menyarankan agar perusahaan meningkatkan komunikasi dengan CSR terutama mengenai kebijakan yang seringkali berubah-ubah. Sedangkan bagi CSR, peneliti menyarankan agar CSR melakukan relaksasi setiap kali memiliki waktu luang untuk mengatasi gejala stress yang mereka alami.

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	11
1.5 Kerangka Pemikiran.....	11
1.6 Asumsi.....	20

BAB II TINJAUAN TEORITIS

2.1 Stres Kerja	
2.1.1 Pengertian Stres.....	21

2.1.2 Pengertian Stres Kerja.....	22
2.2 Penyebab Stres Kerja	
2.2.1 <i>Extraorganizational Stressor</i>	24
2.2.2 <i>Organizational Stressor</i>	25
2.2.3 <i>Group Stressor</i>	28
2.2.4 <i>Individual Stressor</i>	28
2.3 Perbedaan Individu	
2.3.1 Tipe Kepribadian.....	29
2.3.2 <i>Personal Control</i>	31
2.3.3 <i>Learn Helplessness</i>	31
2.3.4 <i>Psychological Hardiness</i>	32
2.4 Dampak Stres Kerja	
2.4.1 Dampak Fisiologis.....	33
2.4.2 Dampak Psikologis.....	36
2.4.3 Dampak Perilaku.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	38
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
3.2.1 Variabel Penelitian.....	39
3.2.2 Definisi Operasional.....	39
3.3. Alat Ukur	
3.3.1 Alat Ukur Stres Kerja.....	40
3.3.2 Prosedur Pengisian.....	41

3.3.3 Sistem Penilaian.....	41
3.3.4 Data Pribadi dan Data Penunjang.....	43
3.4 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	
3.4.1 Validitas Alat Ukur.....	43
3.4.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	45
3.5 Populasi Sasaran.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	
4.1.1 Identitas Responden.....	48
4.1.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2 Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
DAFTAR RUJUKAN.....	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Alat Ukur.....	40
Tabel 4.1 Gambaran Populasi.....	48
Tabel 4.2 Frekuensi dan Persentase Kriteria Derajat Stress Kerja.....	50
Tabel 4.3 Gambaran Derajat Stres Kerja CSR dan Aspek-aspeknya.....	51

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir.....	19
Bagan 2.1 Makrolevel <i>Stressor</i>	27
Bagan 3.1 Rancangan Penelitian.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item

Lampiran 2 Skor Responden untuk Seluruh Item

Lampiran 3 Skor Responden untuk Item Valid

Lampiran 4 Skor Responden untuk Aspek Fisiologis

Lampiran 5 Skor Responden untuk Aspek Psikologis

Lampiran 6 Skor Responden untuk Aspek Perilaku

Lampiran 7

7.1 Tabulasi silang Derajat Stres dengan Tipe Kepribadian

7.2 Tabulasi silang Derajat Stres dengan *Personal Control*

7.3 Tabulasi silang Derajat Stres dengan *Psychological Hardiness*

Lampiran 8

8.1 Tabulasi silang Derajat Stres dengan *Learn Helplessness*

8.2 Tabulasi silang Derajat Stres dengan Jenis Kelamin

8.3 Tabulasi silang Derajat Stres dengan Usia

Lampiran 9

9.1 Tabulasi silang Derajat Stres dengan tingkat pendidikan

9.2 Tabulasi silang Derajat Stres dengan lama bekerja

9.3 Tabulasi silang Derajat Stres dengan status pernikahan

Lampiran 10 Frekuensi dan Persentase Sumber Stres Kerja

Lampiran 11 Kuesioner Derajat Stres Kerja

Lampiran 12 Kuesioner Data Pribadi dan Data Penunjang

Lampiran 13 Profile Perusahaan PT. 'X'

Lampiran 14 *Customer Service Representative* (CSR)